第21回懸賞論文 入賞者紹介

複写機・複合機部会 サービス分科会
分科会長　奥山　幸宏

㈳ビジネス機械･情報システム産業協会複写機･複合機部会サービス分科会ではサービス部門を対象に、「お客様の期待に応える私の活動」というテーマで「第21回懸賞論文」募集を行いました。4,236件のご応募があり、下記の方々が入賞されました。懸賞論文表彰式は10月７日に行われ、齊藤潔政策委員長よりご祝辞をいただきました。

受賞者の皆様

【最優秀賞】（１作）

秋山　邦雄（キヤノンマーケティングジャパン㈱）

【優秀賞】（３作）

小林　秀和（コニカミノルタビジネスソリューションズ㈱）
佐々木圭貴（コニカミノルタビジネスソリューションズ㈱）
西松清太郎（富士ゼロックス宮崎県特約店
宮崎電子機器㈱）

【佳作】（８作）

田口美代子（富士ゼロックス東京㈱）
清田　文彦（キヤノンマーケティングジャパン㈱）
山口　　浩（キヤノンシステムアンドサポート㈱）
西田　朋世（リコーテクノシステムズ㈱）
櫻井よしみ（東芝テックビジネスソリューション㈱
パートナー㈱タツミ技研）
中瀬　省吾（京セラミタジャパン㈱）
渡辺　和智（コニカミノルタビジネスソリューションズ㈱）
伊藤　直美（パナソニックCCソリューションズ㈱）

【努力賞】（１作）

瑞木　宏和（シャープドキュメントシステム㈱）

以上、入賞者13名
（敬称略）

祝辞を述べられる齊藤潔政策委員長

奥山幸宏サービス分科会長

最優秀賞を受賞された秋山邦雄氏

優秀賞を受賞された小林秀和氏（中央）

優秀賞を受賞された佐々木圭貴氏（中央）

優秀賞を受賞された西松清太郎氏（中央）

最優秀賞

キヤノンマーケティングジャパン㈱
秋山　邦雄

「それができないと、うちは困るんですよ!!」

私の眼を直視した社長様の言葉に、一瞬言葉が詰まった。

そのお客様は、自社製品の取扱説明書を印刷するために高速機を導入したのだが、思うような印刷結果を得られず、納得がいかないのだ。機械は新品同様。テストパターンにも、特に異常はない。他のお客様の機械との差異も感じられなかった。他のお客様では、問題にならないような、コンマ数ミリの仕様上の印刷誤差である。私は濁すように「調整しました」と説明するしかなかった。

「今日はもう締めるんで、明日また来て下さい。」

複写機のサービスマンとなった10年目に長いトンネルは待っていた。

翌日、納得がいかないまま調整にお伺いすると社長様より「何時までに終わりますか？」私は､心の中で『壊れていないんだから』と呟きつつも「約１時間を予定しています」と答えた。調整を始め、オペレーターの方と印刷結果の確認を行い、何とかOKをもらった時にはすでに３時間が過ぎていた。

社長様に説明を行うと、間髪入れず「約１時間じゃなかったんですか」。

私は作業中に他の要望があったため、追加の作業を行った事を説明した。

「報告・連絡・相談があれば、こちらが判断します。まずは、ちゃんと約束を守って下さい。」

その言葉に『ハッ！』とした。

お客様の要望とはいえ、何故、約束の時間までに途中経過報告を行わなかったのか。

機器をご使用して頂くお客様への感謝の気持ちや期待に応える気持ちが薄れている。

そんなサービスマンが相手では、人間関係が壊れていて当たり前。機械が壊れているのと同じではないか。整理して考えれば、他社機からの入れ替えで高速機を導入した不安。設定・調整方法の違いがあり、意図した結果を得られないストレス。その為に工場へ計画通りの時間で納品ができず、納品先に迷惑を掛け、信用問題にまで発展しつつある状況。それを察しないサービス対応。

お客様の立場で考えれば、新しい機械に大きな期待を寄せていたはず。しかし、それに付随するサービスマンは、一辺倒でドライな対応をとっている。

私は申し訳ない気持ちでいっぱいになった。今、私のなすべき事はいったい……。

そこでまず私は、問題点を整理する必要があると考え、お客様に今までの経緯をヒアリングし、印刷業務の流れから何をどう望んでいて、現状はどうなのか、どこに問題があるのかをはっきりさせ、お客様と共有する事から始めた。すると、約30項目も及ぶ問題点が視覚化された。

更に分野わけを行うと、圧倒的に機器の設定方法に纏わる問題が多い事が見えてきた。他のお客様では使用しない想定外の設定方法も確認できた。

『目的ごとの簡単マニュアルがあれば、改善できる！』そう考えた私は、用紙種類の設定方法・プリンタドライバーの設定方法などの簡単な資料を作成し、お客様に改めてオペレーティング教育を行った。

するとお客様から､「こういった場合は？」との声が思いのほか多く聞かれ、私はその都度、簡単マニュアルを作成した。当初30項目にも及んだ項目は、一進一退を繰り返しながらも、確実にその数を減らしていった。

数カ月が経った頃だ。定期点検を済ませた私は、社長様に現状の問題点とその進捗を報告した。すると「あなたが作ってくれたマニュアルのおかげで、統一された運用ルールで印刷を行う事が出来ている。他社だったら、もう少し早く対応してくれたんじゃないかと思う事もあった。でも今では私以上に業務の流れを理解し、業務改善に貢献してくれる。ありがとう……」長いトンネルだった。

私の眼を直視する社長様の眼の奥に見た光が、出口だと確信したのだ。

お客様には、一見一様のニーズがあり、それを実現するのは高機能なハイエンド製品ではなく、柔軟にニーズの多様性をサポートする我々サービスマンである。つまり、お客様の期待に応えるサービスとは、多様化への対応のことである。

一見一様のニーズである多様性への対応とサービス業務の効率化は、一見矛盾している。

しかし、プロとしての製品知識を礎とし、機器をご使用頂くお客様への感謝の気持ちや期待に応える気持ちがハートにあれば、必ずお客様の期待に応えていける。

『私は、お客様が選んだ商品の一部なのだから。』

そんなサービス活動を続けていきたい。

優秀賞

コニカミノルタビジネス
ソリューションズ㈱
小林　秀和

私は毎週末、決まって某ファーストフード店に行くのですが、たまたま商品を運ぶトレイに敷かれたチラシの中に、共感出来るコメントを見つけました。

>「ありがとう」と言われた数を密かに数えている私<

エンジニアとしての経験年数は、十年以上になりますが、お客様からの「ありがとう」の一言が、今日の私の自信・糧になっているといっても過言ではありません。

お客様に喜んで頂く、すなわちお客様の期待に応える事が、私がサービスとして活動する意味であり、やりがいでもあります。

先日、朝一番に機械の故障で訪問したお客様での出来事です。

故障内容は、数日前からファックスの送信が出来ないとの事で、原因はTAのACアダプターがコンセントから抜けかかり、電源が不安定な状況になっている事によるものでした。お客様に状況説明していた所、他メーカーのプリンターの前で、マニュアルを片手に悪戦苦闘されていらっしゃる方が、目に入りました。私は、送信不具合の説明中だった事もあり、最初は気に掛けない様にしていました。５分を過ぎ、10分過ぎてもPCとプリンターの間を、行ったり来たりしながら作業しているお客様が気に掛かり、説明後の点検作業に取り掛かっていた手を止め、お客様にお声を掛けました。「何かお困りでしょうか？」お客様は最初、他メーカーのプリンターでしたから、言い出しにくそうな雰囲気でしたが「何回プリントしても黒い汚れが付くんだよね」と言って、私にプリントした物を見せてくれました。

ドラムカートリッジに原因があるのが、明らかに見てとれた為「部品交換をしないと修復出来ないと思います」と説明をしました。お客様は困った様子で、どうしても今日中に提出しなくてはいけない、急ぎの大切な資料であるとのお話をされました。

お客様の環境は、LANを導入されておらずUSBの共有設定で各PCから出力されている状況です。

そこで私は、導入頂いている当社の複合機には、PCから直接印刷出来る機能が標準である旨を説明しました。するとお客様が「それは助かりますが、すぐ設定出来ますか」との事でしたので、私はすぐやりますと言うと、大急ぎで車に戻り、積んであるLAN機材一式を手に取り、お客様の所へ戻りました。複合機周辺でセッテイングを始めると、周りにいた方々も集まり出して、私の作業をじっと見ています。私は、冷や汗をかきながら、LAN機器を複合機とPCに接続し、配線が足に引っ掛からない様、ガムテープで応急処置を施して設定を終え、テストページを出力しました。瞬間、歓声が誰からともなく上がりました。「おぉっ出たー。速いなー」。

その時「HKさんありがとう、何とか提出に間に合いそうです。大変助かりました」とのお言葉を担当者の方から頂戴したのです。そのお言葉を頂いた時、私の心の中では心地よい達成感と充実感で一杯になりました。「お客様のお役に立てて光栄です。機材はプリンターを修理後に回収致します。他に何か気になる事がございましたら、どんな事でもご相談下さい。」と言って中断していた点検作業に取り掛かりました。光学と外装の清掃を終えた私は担当者の元へ伺い、点検の終了報告をしました。そして作業の内容と機械の状況を伝え、お客様先を後にしたのです。

その日の夕方、別のお客様での点検作業中に、修理依頼を知らせるメールが携帯電話に届きました。修理内容を確認すると、朝一番で訪問したお客様からの依頼でした。〈今日訪問したHKさんから連絡が欲しい。〉この内容を見た私は心の中で叫びました。「しまった！」と。

プリンターを設定する思いが一杯で、複合機の何かトラブルを見逃していたのか、又は何か設定にミスをしてしまったのか、気になって作業が手に付かない私は、点検作業を早めに切り上げて社有車に戻り、お客様へ電話を掛けました。すると、お詫びの言葉を準備していた私に、ご担当者の方から思いもよらない言葉が返ってきたのです。

「午前中はありがとうございました。無事資料提出する事が出来ました。あの様な機能があると、とても便利で尚かつ経費節減になります。もっと早くHKさんに相談するべきでした。また何かありましたら、ご相談させて頂きます」。

自分の中で、いつもと違う達成感の理由が解りました。それまでの私は、自社の製品を快適にお客様がご使用出来る様にメンテナンスを行い、トラブルの際は迅速かつ的確に行なう事が、サービスマンのあるべき姿だと思っていました。が、今回の件で私は、それだけでない何かを感じました。製品を通してお客様へサービスを提供する今までのスタイルだけではなく、お客様を通して製品を活かすサービスの提供こそが、お客様の求めているものである事を。

私たちCEは、製品の保守の為に必要とされ、お客様へ訪問します。それはあくまで表面的なもので、本当は「製品を活かす為のサービスの提供」が何よりも大切だと思います。「ありがとう」とのお言葉を頂く時の達成感や充実感は、営業職や他職種の方々とはまた違ったCEならではの格別な喜びがあります。

先の一件があって以来、帰社後その日一日の作業伝票をまとめ、入力している時、ふと振り返るのです。今日は何回「ありがとう」を頂いたかと…。

優秀賞

コニカミノルタ
ビジネスソリューションズ㈱
佐々木　圭貴

私がこの会社に入社し「複写機の保守」という仕事に携わるにあたって、自分自身で考えていた「目標」がありました。

それは余りに曖昧な目標ではありましたが「お客様に購入頂いた機械を堅守する」という事でした。

しかし、その曖昧な目標を改めさせられる出来事が入社して間もない私に訪れました。

まだ、一人では現場に訪問できずいつもの様に先輩とフィールド同行していた時のことです。先輩は定期点検を実施するお客様へ私を連れて訪問してくれました。長年訪問しているお客様らしく訪問し挨拶した先輩は本日の訪問内容を告げ、とても慣れ親しんだ様子で会話した後、機械の点検作業を実施し始めました。作業自体は、いつも同行している時の様に、分解／清掃や各部品の説明、また注意する点等を私に説明しながら作業を黙々と進め点検を終えました。

ところが、作業終了をコピー機の担当者へ報告する際、「近々、大量印刷する様だったので、より細かな部分まで点検し、安定してご使用できるよう、早めに部品交換も実施しておきました。」と説明している先輩の報告を聞きながら、私は驚きを隠せませんでした。

訪問時の挨拶、お客様との何気ない会話の中、大量印刷を近々するという会話は無く、先輩は何を言っているのだろうと心配になりました。しかし、お客様から「いつもこちらが言う前に気づいて下さってありがとうございます」とお礼の言葉が返ってきて、「何故？」大量印刷すると解ったのか不思議でなりませんでした。

お客様を後にし、車の中で先輩に理由を尋ねた所「コピーの横、いつもは無い大量の用紙が積まれていた」「周りの社員の会話を聞き近々大量印刷する話をしていた。」事を聞き判断したと聞かされ、私への指導と機械を整備しながら、周囲の変化やお客様の会話を逃さずに神経を張り巡らせ迅速に判断し、より良いサービスの提供を実施した事に曖昧な考えで「機械を堅守する」＝「直せばそれが満足に繋がる」と考えていた私の考えを一変させ改めさせる出来事でした。

その日から「お客様の期待に応え、喜ばれるサービスマンになる」事が私の目標に変わりました。

では、具体的にどの様な事をすれば「お客様の期待に沿うサービス」が出来るのか改めて考えてみました。

先ほどの事案を例にすると、先輩はお客様がどの様な使用方法をされているかをこれまでの訪問で把握しており、複写機の状態を見て放置しておくと故障になり、お客様にとってマイナスになりうる事を察知し事前に防止していました。結果その行動全部が「お客様の期待に応えた」対応になり感謝される事に繋がったと考えました。

単純な事にも思えますが、実際に自分ひとりでフィールドに出るようになりその難しさを痛感しました。

担当エリアを持たされ、まず私が実践した事は、お客様との何気ない会話の中でどの様な使い方をされているか「知る」という事でした。あるお客様へ定期点検で訪問した際、お客様との何気ない会話の中で「設計図」を中心とした図面等を多くコピーされている事を知りました。そして私は、お客様が実際に使用される様子をしばらくの間確認して、様々なサイズの原稿を用紙サイズ毎に分類し数回に分けてコピーし排出されたコピーを書類にするために仕分けしている事に気づきました。

お客様に自動原稿送りには「混載」という機能が付いており、わざわざ用紙サイズを分けずに原稿をそのまま置くことで手間が省けることを説明し、実際に混載した原稿を使用してコピーの実演を実施したところ「こんな便利な機能があるなんて知らなかった。とても時間が短縮できる。社員が皆、用紙サイズ毎に分けてコピーしているので、他の人にも教えてあげないと」と感謝の言葉を頂けました。

些細な事の様に思えますが、今回のこの経験が私にとってとても良い教訓となりました。

毎回、改善できる事はありませんがお客様の使用方法を「知る」事によりその中で改善の余地がある点や矛盾点に「気づく」事、その矛盾を解消する「提案」をする事が重要なことだと思いました。

一連の流れの積み重ねにより、少しずつお客様の信頼を築いていき、結果として顧客満足に繋がって行くのだとも思いました。

現代社会においてコピー機から複合複写機へ変化する中、お客様のニーズも多様化し顧客満足を得るのは簡単なことではありませんが、フィールド活動のちょっとしたことである「知る」を実行していくことが大切な活動だと思います。そのためには、サービスマンは「お客様の声に耳を傾ける姿勢を持ち続ける」ことが必要だと実感しています。

そしてお客様の欲求を満たし、不満を解消することによりお客様の満足を引き出せるのではないかと考えます。

お客様の気持ちや使用方法を「知る」事により、「このサービスマンなら安心して任せられる」と思われるそんなサービスマンを目指さなくてはならないと日々活動しています。

優秀賞

宮崎電子機器㈱
西松　清太郎

「機械を修理して直れば終わり」では、機械が元に戻っただけで、お客様の満足度は向上しない。修理の内容にもよるが、単純な紙詰まりから、各種ソフトウェアーと連携した複雑なものまで多岐にわたり、そのメンテナンスを通して、お客様の業務内容を把握し、問題点を提起し改善策を提案する事がより喜ばれ、役に立つサービス活動だと考える。

以前、私の担当する印刷関係のお客様で、「両面コピーがずれるので大至急来てくれ」と修理要請が入った。

早速訪問し状況を確認すると、片面原稿数十枚を原稿送り装置を使い両面コピーをした際に裏面印字の罫線と表面の罫線が約1.5ミリずれるとの内容だった。機械は導入して、約１ヶ月のプリンター機能搭載の中型機。機械のトラブルとは考えづらく、調整を試みるも原稿自体の微妙なずれや、機械スペックでのバラつきなど、調整で何とかなるとは思えなかった。ましてや原稿送りで完璧に合わせる事は非常に困難な状況でした。やはり無理だと判断し、お客様に納得して貰う以外ないと思い状況を説明するも、機械導入して間もないこともあり、全く受け入れて貰えず、「出来ないなら、こんな機械必要ない。持って帰れ」と厳しくお叱りを受けてしまった。

お客様にお詫びをし、何とかもう一度機械を診させていただいたが、完全に手詰まりの状況に陥ってしまった。しかし、ここで一つの疑問が浮かんだ。何故、コピーなのか？プリントアウトではいけないのか？お客様は一旦パソコンデータをレーザープリンターで出力し、コピーしていたからである。確認してみると、複合機がネットワークに接続されていない。お客様はこの機械をコピー業務用と考え、プリンターとしてまだ使用していなかった。コピーではなく、プリントアウトなら何とかなるかもしれないと思い、お客様に了承を得て複合機にネットワークを接続し、パソコンより両面指示で出力するとなんと、表面と裏面の罫線がピッタリ一致した。これなら大丈夫だと自信を持ってお客様に報告したところ、結果はNGだった。

理由は、①データファイルが複数あり、順番を変更する。②単元ごとに表紙の裏面を白紙印刷する。この２つの問題があり、一度の出力指示では後で、手作業にて製本する手間が増えるとの事だった。確かにお客様のおっしゃるとおり出力部数が多く、後で大変な作業が伴ってしまう。かといって、プリントアウト以外で問題が解決できるとは思えない。そこで考え付いたのが複合機に付属で添付されていた文書管理ソフトだった。早速、パソコンにインストールし、複数のデータファイルを展開して順番通りに並べ替え、単元ごとの表紙裏面に白紙挿入する作業をお客様と一緒に行った。ページ数が非常に多く大変な作業だったが、ようやく一つのファイルとして完成した。これなら、一回の出力で済み、2つの問題点もクリアーできる。祈る様な気持ちで出来上がったデータを出力して、お客様に確認していただいた。長い沈黙の後、「これなら大丈夫。出来上がりも非常にきれいにできている、苦労した甲斐があったね」とお褒めの言葉を戴くことが出来た。私自身、非常に厳しい状況で悩み抜いた挙句の解決で大変うれしく、ほっとした気持ちで一杯だった。その後、文書管理ソフトを大変気に入って頂き、今ではお客様の業務に必要不可欠なものとなり、プリントアウトの枚数も大幅に増加し、スキャン機能も活用されている。

この一件でお客様との距離が大きく縮まり、名前で呼んでいただけるようになった。そして、機械性能を上回るようなシビアな要望がある時には必ずお客様から事前に相談の連絡があり、一緒になって課題解決に取り組むことが出来た。

この問題が解決した要因として、機械の修理に固執しなかった事が良かったと思う。もし、原稿送りの調整にこだわっていれば時間だけが経過し、問題の解決には至らなかったと思います。お客様が求めている物は、原稿送りを使用して表面と裏面を合わせる事ではなく、出来上がりが正確に揃う事なのです。原稿送りを使用してコピーをとるという業務は、結果を得る為の手段の一つであり、あくまでも過程に過ぎないのです。お客様が望んでいることの本質を見極め、何を行いたいのかを理解し、それを実現する為に機械のハード面だけではなく、ソフト面でも対応できるよう総合的に幅広い視野を持つことが今後、益々重要になってくるだろう。お客様の期待や信頼に応える為に、当たり前の話ですが、まずお客様とよく会話をするよう心掛けています。その中で、お客様はどのような業務を行っているのか、また今抱えてらっしゃる問題点は何なのかを理解し、解決できるような機能・ソフトウェアーを紹介しています。そしてお客様の要望に対し、やる前から「出来ません」「無理です」という言葉は絶対使わず、どんな厳しい状況でも、まず『やってみます』の一言から始めるようにしています。